

Itella Abp:s

Allmänna leveransvillkor

Kontant- och konsumentkunder

1.1.2010

Innehåll

1. Tillämpningsområde	4
2. Definitioner.....	4
3. Tjänster och tilläggstjänster samt priser och betalning	5
4. Värdeförsändelser, farliga ämnen, ömtåliga o.d. försändelser....	6
5. Ansvar för uppgifter angivna på försändelse och på transportdokument	7
5.1 Transportdokument och uppgifter angivna på försändelse ..	7
5.2 Avsändarens rätt att ändra uppgifterna om försändelse	7
6. Transportansvar.....	7
7. Förpackning och märkning av försändelser	8
8. Inlämning av försändelser till Posten för befordring.....	8
9. Utdelning	8
9.1 Grundutdelning.....	8
9.2 Utdelningens avtalstjänster.....	10
10. Utlämning av försändelser	10
11. Obeställbarhet	11
12. Ansvar och skadeståndsskyldighet.....	12
13. Anmärkning och preskription	14
14. Rättsskyddsmedel för Postens kund	14
14.1 Ändringssökande hos förvaltningsmyndighet	14
14.2 Privaträttsligt bestridande.....	15
15. Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser	15
16. Övriga villkor och bestämmelser.....	15
17. Avtalets upphörande	15
18. Leveransvilkorens giltighet.....	15

Servicebilagor:

Brevtjänster 1.1.2010

Godstransporttjänster 1.1.2010

1. Tillämpningsområde

Dessa allmänna leveransvillkor tillämpas på Itella Abp:s (nedan Posten) inrikes och utrikes posttjänster och andra godstransporttjänster till kontantkunder, om inte något annat har avtalats skriftligen mellan kunden och Posten. Dessa leveransvillkor gäller såväl avsändarens som adressatens relation till Posten.

Dessa villkor tillämpas också i tillämpliga delar på Itella Abp:s övriga tjänster för kontant- och konsumentkunder.

Dessa villkor tillämpas inte på posttrafiken inom landskapet Åland och från landskapet Åland till fastlandet eller utomlands.

Dessa leveransvillkor baserar sig på lagen om posttjänster (313/2001) och annan reglering som hänför sig därtill samt på lagen om vägbefordringsavtal (345/1979) och Världspostförningens internationella avtal, som är bindande för Finland. Leveransvillkoren inom utrikestrafiken gäller endast försändelser som utgår från Finland till andra länder. Posten är dock skyldig att dela ut de på internationella avtal baserade försändelser som ankommer till landet genom iakttagande av dessa leveransvillkor i tillämpliga delar.

2. Definitioner

Med ”kontantkund” avses en kund, som betalar porto för postförsändelserna eller någon annan tjänst kontant eller med portomärken.

Med ”konsumentkund” avses en privatperson som köper en tjänst eller produkt i huvudsak för sitt privata hushåll.

Med ”grundutdelning” avses den i 12 § lagen om posttjänster fastställda regelbundna postutdelningen varje arbetsdag på det sätt som bestäms i dessa leveransvillkor och i Postens utdelningsplan samt i Kommunikationsverkets anvisningar.

Med ”utdelningsplan” avses den i 14 § lagen om posttjänster fastställda plan om hur utdelningen i detalj skall ordnas.

”Kommunikationsverkets riksomfattande anvisningar för anordnande av postutdelning” utgörs av de mer detaljerade allmänna anvisningarna enligt lagen om posttjänster för placering av anordningar och små konstruktioner som behövs vid mottagning och utdelning av försändelser, vilka också byggtillsynsmyndigheten är skyldig att beakta i sina beslut om placering av postlådor.

Med ett gällande ”avtal om adressändrings- och eftersändningstjänst” kan adressaten av postförsändelser försäkra att försändelserna delas ut till rätt adress efter flyttning eller överenskomma om ett förfarande till följd av tillfällig frånvaro. Genom en anmälan om parallelladress kan adressaten styra sina försändelser samtidigt till en annan adress utöver den permanenta adressen.

”Postens adressuppgiftssystem” används för utdelning av försändelser som är försedda med felaktiga eller bristfälliga adresser och för adresstjänster. I adresstjänsterna korrigeras föråldrade och felaktiga adressuppgifter i kundregister för postförsändelsernas avsändare. Det är möjligt att förbjuda utlämning av adressuppgifter i adresstjänsterna genom att fylla i en blankett som fås på Postens serviceställen.

Med ”posttjänst” avses förmedling av brevörsändelser samt paket som hör till de samhällsomfattande posttjänsterna från avsändaren till adressaten.

Med ”brevörsändelse” avses ett adresserat brev eller postkort som väger högst två kilo.

Med ”universalpaket” avses ett adresserat paket som faller inom ramen för de samhällsomfattande posttjänsterna.

Med ”transportdokument” avses försändelsedokument (bl.a. adresskort) som Posten godkânt.

Samhällsomfattande posttjänster har definierats i 3–5 § lagen om posttjänster.

Enligt 4 § 1 mom. i lagen om posttjänster:

”I hela landet skall det finnas tillgång till samhällsomfattande posttjänster som omfattar

- 1) tjänster som gäller förmedling av till mottagaren adresserade brevörsändelser som väger högst två kilo och postpaket som väger högst tio kilo,
- 2) tjänster som gäller transport och utdelning av till landet ankommande försändelser som väger högst trettio kilo, samt
- 3) tjänster som gäller rekommenderade och assurerade försändelser.”

3. Tjänster och tilläggstjänster samt priser och betalning

Tjänsterna, försändelseslagen och deras leveranstider samt villkoren som gäller försändelsernas produkttegenskaper har definierats i separata bilagor för brev- och godstransporttjänsterna (nedan servicebilagor), som utgör en väsentlig del av dessa leveransvillkor.

Priserna för tjänsterna samt principerna för prissättningen fastställs enligt Postens gällande tariffer vid ifrågavarande tidpunkt. Posten har rätt att ändra på tariffenliga priser och avtalade priser på det sätt som beskrivs i lagen om posttjänster. Om prisändringar meddelas minst en månad innan ändringarna träder ikraft. De viktigaste priserna hålls till påseende på Postens serviceställen. Kompletta tariffer finns till påseende och fås på begäran på serviceställena.

I internationell trafik uppbärs av adressaten de tullavgifter, skatter och andra eventuella avgifter som fastställs i adresslandets lagstiftning.

Indirekta skatter eller andra kostnadspålägg som tillkommer på grund av lagstiftning eller myndighetsåtgärder, till exempel bränsleaccis, höjer priserna på motsvarande sätt från den tidpunkt då de träder i kraft utan särskilt meddelande.

Posten har rätt att vägra transportera försändelser med obetalda eller bristfälliga porton eller att uppbära det porto som fattas och en lösenavgift av adressaten. Försändelser som är adresserade till utlandet transporteras inte mot lösen. Försändelser som är obetalda, betalda endast delvis eller som inte blivit utlösta återbefordras till avsändaren.

Om en brevörsändelse saknar uppgifter om avsändaren och adressaten vägrar att utlösa försändelsen, befordras försändelsen till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet. Kommunikationsverkets postsäkringsenhet försöker utreda adressuppgifterna till brevets avsändare och kan för detta ändamål öppna brevet.

Avtalade eller uppburna avgifter för tjänster återbetalas inte om orsaken till att försändelsen returneras till avsändaren beror på någon annan än Posten. Posten uppbär en avgift för att paket eller brev som innehåller kommersiellt gods transporteras på nytt och returneras till avsändaren. Posten uppbär en avgift för transporten även när konsumenten utnyttjar sin avbeställningsrätt vid distanshandel och returnerar produkten till försäljaren. Försäljarföretagen kan ingå ett avtal om Kundreturer, varvid företaget betalar transportavgiften.

Om betalningar fördröjs över det i fakturan nämnda förfallodatomet uppbär Posten för tiden efter förfallodagen en dröjsmålsränta och indrivningsavgift som fastställs i gällande räntelag. För faktureringar som är mindre än det i tariffen angivna minimibeloppet uppbär Posten ett faktureringstillägg som fastställs separat.

Om avgifterna inte betalas inom utsatt tid efter betalningspåminnelsen har Posten rätt att avbryta tjänsten tills avgifterna har betalats. Posten har rätt att överlåta indrivningen av sina fordringar på ett inkassoföretag på kundens bekostnad.

4. Värdeförsändelser, farliga ämnen, ömtåliga o.d. försändelser

Värdeförsändelser

Följande värdeförsändelser får **endast sändas som en assurerad** försändelse på det sätt som beskrivs i dessa leveransvillkor och servicebilagor

- 1) pengar och fritt konvertibla värdepapper; innehavarskuldebrev, checkar, köpsedlar och -kort samt andra motsvarande värdepapper som kan användas av vem som helst eller som kan utbytas mot pengar samt värdeföremål (konstverk, antikviteter och samlingsobjekt, ädelstenar och -metaller, smycken samt andra motsvarande värdeföremål)
- 2) till vissa personer ställda vanliga skuldebrev och orderskuldebrev, bank- och kreditkort samt andra motsvarande kort, till vilkas användning endast en angiven person är berättigad samt SIM- och prepaid-kort.

Försändelserna under punkt 2) kan även sändas rekommenderade, men för att få ett bättre ersättningskydd än det som grundar sig på lagstiftningen skall de sändas **som assurerade**. Förutsättningen för att en assurerad försändelse skall ersättas är att den förorsakade skadans omfattning kan påvisas.

I den internationella trafiken till de medlemländer inom Världspostföreningen, vilka inte svarar för skador som vållats vanliga paket, men som tar emot Assurerade brev, är det skäl att sända alla försändelser med en vikt av högst 2 kilo, oavsett innehåll, **endast som Assurerat brev**. De landsspecifika uppgifterna om de länder som tar emot Assurerade brev och om de länder som inte ersätter vanliga paket och ej heller tar emot Assurerade brev, kan kontrolleras hos Postens kundtjänst och på webbplatsen www.posti.fi.

För att få ett bättre ersättningskydd inom den internationella pakettrafiken är det möjligt att som en tilläggstjänst till paketen foga en **transportförsäkring** på i servicebilagan nämnt sätt. En transportförsäkrad försändelse får dock inte innehålla pengar, värdepapper och ej heller ovannämnda värdeföremål.

För att Posten skall tillhandahålla en korrekt tjänst för värdeförsändelser och utnyttja sin rätt att vägra ta emot och transportera en värdeförsändelse som innehåller pengar eller motsvarande såsom annan än Assurerad försändelse enligt 11 § lagen om posttjänster är kunden skyldig att ange försändelsens innehåll. **Om kunden i strid mot dessa villkor har skickat värdeförsändelser, svarar Posten inte för skadorna**. Posten skall särskilt underrätta sina kunder om detta. I denna typ av situationer svarar Posten för en skada endast om Posten anses ha orsakat skadan uppsåtligen eller av grov aktsamhet. Även i dessa fall kan avsändarens medverkan till skadans uppkomst minska ersättningsbeloppet. Posten skall särskilt se till att konsumentkunden, då denne skickar en eventuell värdeförsändelse (express, rekommenderat, med mottagningsbevis eller assurerat), får information på Postens serviceställe om den korrekta tjänsten för försändelsen i fråga och Postens ansvar.

Farliga ämnen och föremål

Posten transporterar inte föremål eller ämnen som är lagstridiga eller ger upphov till en uppenbar fara. Utan särskilt avtal kan sändas diagnostiska prover utan smittorisk och diagnostiska prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373 i enlighet med lagstiftningen om transport av farliga ämnen (TFÄ). Vid förpackningen och märkningen av dessa skall gällande TFÄ-lagstiftning och Postens separata anvisningar (www.posti.fi) följas.

Transport av prover vilka klassificeras med FN-numret UN 3373 som flygpost är förbjuden enligt luftfartslagstiftningen. Detta kan inverka på transporttiden på långa distanser, och utrikestransporter kan inte erbjudas alls.

Vätskor

Postförsändelserna genomgår en säkerhetskontroll, där de genomlyses. Försändelser som skall transporteras per flyg och som innehåller burkar med vätskor eller fasta ämnen returneras till avsändaren av flygsäkerhetsskäl, om inte information om deras innehåll medföljer. På förpackningarna på försändelser som innehåller vätskor skall avsändaren anteckna detaljerad information om deras innehåll på engelska.

Ömtåliga försändelser

Ömtåliga föremål, föremål som bryts eller flytande, kondenserande eller nedfläckande ämnen skall på

grundval av försändelsens innehåll sändas som ett paket som kräver specialhantering (ömtåligt) eller på basis av ett särskilt skriftligt avtal. **Det är inte möjligt att öka Postens ansvar för skador på försändelsen genom att betala tilläggsavgiften för ömtålig försändelse.** Posten kan dock inte åberopa ansvarsbegränsningar, om Posten gjort sig skyldig till grov oaktsamhet eller uppsåtlighet.

Trots tilläggstjänsten och -avgiften skall försändelsens innehåll förpackas med beaktande av de krav som innehållet ställer, så att innehållet inte rör sig, fläckar ned eller läcker samt att det tål posthanteringen och inte förorsakar personer eller egendom fara eller skada. Avsändaren kan också ställas inför ansvar för skador som förorsakas andra postförsändelser och Posten.

Särskilt på serviceställena skall Posten se till att konsumentkunden, när denne skickar en ömtålig försändelse, får information om Postens ansvar och om att kunden måste assurera försändelsen för att få en bättre ersättning.

Övriga ömtåliga försändelser

I transporten av postförsändelser kan inte beaktas att försändelserna eventuellt kräver en viss temperatur eller något motsvarande speciellt förhållande. Därför transporterar Posten inte försändelser som kräver en viss förvaringstemperatur, såsom levande eller döda djur, levande växter eller livsmedel som förskäms. Avtalskunder erbjuds specialtransporter.

5. Ansvar för uppgifter angivna på försändelse och på transportdokument

5.1 Transportdokument och uppgifter angivna på försändelse

Kunden ansvarar för uppgifter angivna på försändelsen och på transportdokument och för att försändelsen försetts med ett transportdokument som Posten godkänt och som fyllts i på föreskrivet och korrekt sätt. De uppgifter som fastställs i servicebilagan skall anges på transportdokumentet enligt de instruerande texterna. Transportdokumentet/försändelsen skall vara försedd med tydliga och tillräckliga adressat- och adressuppgifter samt anteckningar om önskade tilläggstjänster.

Utförligare information om hur adressat- och adressanteckningarna görs erhålls på Postens webbplats www.posti.fi och hos Postens Kundtjänst.

5.2 Avsändarens rätt att ändra uppgifterna om försändelse

Avsändaren bevarar sin rätt till försändelsen tills den överlämnats till adressaten. Om avsändaren och adressaten samtidigt kräver att få försändelsen lämnas den ut till avsändaren. Vid försändelser med uppföljning kan avsändaren mot en tilläggsavgift ändra försändelsens adressatuppgifter när försändelsen ännu finns i Postens nät.

6. Transportansvar

Postens transportansvar börjar när försändelsen tagits emot för transport och upphör när försändelsen har överlämnats till adressaten i enlighet med 19 § 3 mom. lagen om posttjänster och på det sätt som beskrivs i dessa leveransvillkor eller när försändelsen har returnerats till avsändaren eller överlåtits för behandling till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet eller förstörts på det sätt som beskrivs nedan i punkt 11. Det slutliga ansvaret för försändelser som skickats via Postens hämtningstjänst övergår till Posten först när försändelserna kontrolleras på Postens serviceställe, om inte försändelsen kvitterats vid avhämtning eller på specifikt sätt registrerats som mottagen. Ansvaret för den utlovade leveranstiden upphör också när Posten med hjälp av en ankomsttavi som delas ut i grundutdelningen eller på annat sätt meddelar adressaten om en försändelse som kan avhämtas på servicestället. Om adressaten och Posten har ingått ett avtal om eftersändning av försändelserna, avbrott i utdelningen eller någon annan avtalstjänst i utdelningen, upphör Postens ansvar för den till avsändaren utlovade leveranstiden då försändelserna anlät till den utdelningspost som bestäms enligt den ursprungliga adressen. För eftersändningen börjar en ny leveranstid enligt försändelseslag.

Posten har rätt att välja transportsätt. Om försändelsen inte lämpar sig för flygtransport på grund av sitt innehåll, ansvarar Posten inte för den utlovade leveranstiden.

I transportavgiften ingår grundutdelning av de försändelser som fastställs nedan i punkt 9. eller deras ankomstavier i lucka, box eller låda eller i någon annan konstruktion på det sätt som bestäms i dessa leveransvillkor och den utdelningsplan som avses i lagen om posttjänster. Hemtransport av försändelser ingår i tjänsterna på det sätt som fastställs i servicebilagorna. Hemtransport av andra försändelser utförs endast på basis av ett särskilt avtal (avgiftsbelagd tilläggstjänst).

Posten ansvarar för grundutdelningen av försändelser eller deras ankomstavier till den adress som antecknats på försändelsernas emballage eller adresskort samt på basis av ett gällande avtal om eftersändning som adressaten och Posten ingått eller enligt det som stipuleras i lagen om posttjänster. Posten är inte ansvarig för den utlovade leveranstiden, ifall försändelsen har felaktig eller bristfällig adress.

7. Förpackning och märkning av försändelser

Kunden ansvarar för att försändelsen är förpackad tillräckligt väl och på det sätt som innehållet förutsätter. Försändelsen skall förpackas på ett sätt som Posten godkänner så att den tål maskinell posthantering och inte orsakar fara eller skada. Vanliga kuvert är avsedda för sändning av dokument. Andra föremål skall förpackas i ett kuvert eller paket som är lämpligt för föremålet.

Ömtåligt gods samt farliga ämnen eller ämnen med smittorisk och diagnostiska prover skall märkas på det sätt som Posten förutsätter. Försändelsen hanteras som ömtålig endast om kunden betalat en tilläggsavgift för ömtålig försändelse. Mer information om emballeringssätt som Posten godkänner fås på Posten. Posten beaktar inte märkningar på fabriksförpackningar eller andra motsvarande försändelsemärkningar.

Kunden ansvarar för skador och kostnader som vållas av att ovannämnda skyldigheter försummas. Posten har rätt att uppbära en avgift enligt tariffen för korrigerig av ovannämnda bristfälligheter.

8. Inlämning av försändelser till Posten för befordring

Försändelser kan lämnas in för transport till Posten på Postens serviceställen, alternativt kan Posten hämta försändelserna hos kunden (avgiftsbelagd tilläggstjänst). För avhämtningstjänsten uppbärs avgifter enligt tariff om inte hämtning av försändelsen ingår i priset på tjänsten.

I avhämtningstjänsten ansvarar kunden för uppgifterna i transportbeställningen och för att beställningen är korrekt samt för kostnader och skador som orsakas av felaktiga eller bristfälliga uppgifter. Posten har rätt att uppbära en tariffenlig tilläggsavgift för ändring av en överenskommen hämtningstid och ett överenskommet avhämtningsställe eller för extra avhämtning.

Brevlådor är avsedda för postning av små utskick av frankerade vanliga 1:a klass brev och svarsförsändelser. På landsbygden (dock inte i områden med glesbebyggelse utanför tätorterna) kan kunder lämna in vanliga brev för vidarebefordran till postutdelaren eller i sin egen postlåda genom att använda en hämtningsbricka.

Kunden skall se till att han eller hon sparar det specifika kvittot för försändelser som kvitteras samt kundens exemplar av försändelsens transportdokument.

9. Utdelning

9.1 Grundutdelning

Som en tjänst, som ingår i transportavgiften, utdelas i samband med Postens grundutdelning alla brev-

försändelser och tidningar på högst 25 cm x 40 cm x 3 cm och med vikten högst 2 kg som lämnas ut utan kvittering samt de försändelser som fastställs separat i servicebilagorna samt ankomstavier om försändelser som skall kvitteras eller som inte lämpar sig för grundutdelningen p.g.a. sin storlek samt ankomstavier om försändelser som inte kunnat levereras fram i samband med grundutdelningen under arbetsdagar (mån–fre) före kl. 16.00 enligt följande:

- till höghus i byggnaden
- till småhus i postlåda eller postlådsgrupper
- som avhämtningspost, då postmottagaren eller dennes företrädare själv hämtar försändelserna på servicestället på basis av en lagakraftvunnen olöst tvist om utdelning utan att Posten särskilt meddelar om de ankomna försändelserna eller
- som avlämningspost, då försändelser inom vissa områden på landsbygden med godkännande från postmottagaren delas ut direkt i en avlämningslåda från bilen.

En noggrannare beskrivning av utdelningssätten och andra detaljer som hänför sig till grundutdelningen finns i Kommunikationsverkets anvisningar och i Postens utdelningsplan samt vidare i Postens lokala utdelningsplaner. I Kommunikationsverkets anvisningar beskrivs också de principer som iakttas vid ordnande av postutdelning till ensamstående åldringar och rörelsehindrade personer samt andra motsvarande postmottagargrupper.

I grundutdelningen utdelas försändelserna i postlådor, vars placering har fastställts i den lokala utdelningsplanen som har utarbetats utifrån de permanenta adresserna. Försändelser kan utdelas i postlådor vars placering avviker från utdelningsplanen enligt ett separat avgiftsbelagt avtal.

Posten meddelar adressaten om en försändelse som kan hämtas på servicestället med en ankomstavi som delas ut i grundutdelningen. I de områden där utdelningen på grundval av 13 § lagen om posttjänster utförs mera sällan än fem dagar i veckan, underrättar Posten adressaten utan dröjsmål om postpaket samt försändelser från en myndighet, dock senast den tredje dagen från försändelsens ankomst om adressaten kan nås per telefon, e-post eller på något annat sätt.

Försändelser vilkas hemtransport inte ingår i tjänsten eller som inte kan delas ut i grundutdelningen hämtar adressaten själv på servicestället. Alternativt kan adressaten utnyttja Postens avgiftsbelagda transporttjänst. Assurerade försändelser frambefordras inom den avgiftsbelagda tjänsten endast om tjänsten utförs med bil. På landsbygden (dock ej i områden med glesbebyggelse utanför tätorterna inom Helsingfors, Vanda, Esbo och Grankulla samt Tammerfors och Åbo stad) delas dessa försändelser, med undantag för lastbärare och försändelser som inte lämpar sig för personbil, avgiftsfritt ut till privathushåll i samband med grundutdelningen på basis av en engångsbeställning, om avståndet till det adressenliga servicestället är över fem (5) kilometer och postutdelningen inom området sköts med bil. Om adressaten inte anträffas under den första utdelningsronden kan försändelsen hämtas på Postens serviceställe i enlighet med ankomstavin.

Om adressaten till en försändelse med hemtransport som skall kvitteras inte anträffas eller om försändelsen inte i övrigt kan lämnas ut, upphör leveranstiden när en ankomstavi om försändelsen har lämnats på adressatens adress eller på en plats som bestäms enligt adressen eller då försök gjorts att lämna ut ett expressbrev, men det inte varit möjligt att lämna ut det på grund av en låst dörr eller avsaknaden av postlåda eller brevinkast.

Under sådana tvister om utdelning som avses i 14 § 3 mom. lagen om posttjänster kan Posten förvara alla försändelser och ankomstavier som skall delas ut i grundutdelningen på det serviceställe som fastställs enligt postmottagarens adress, där de skall avhämtas. Försändelser som skall avhämtas på ett serviceställe och om vilkas förvaring inget har överenskommit i försändelsens villkor, förvaras i två (2) hela kalenderveckor efter den vecka de ankommit.

Förvaringstiderna för försändelser fastställs i servicebilagorna.

Om adressaten uttryckligen vägrar ta emot försändelsen returneras denna omedelbart utan förvaringstid till avsändaren.

Utomlands sker utdelningen av försändelserna enligt utdelningsbestämmelser och -praxis som varierar från adressland till adressland. Försändelsernas förvaringstid varierar från två veckor till två månader.

9.2 Utdelningens avtalstjänster

Kunden och Posten kan avtala om en utdelningstjänst, varvid de försändelser som transporteras, tidtabeller, avgifter, etc. definieras i avtalet. Utdelningstjänsten kan även utgöra en engångstjänst för hemtransport av en enskild försändelse, dock inte hemtransport av assurerad försändelse.

Posten kan erbjuda bl.a. följande tjänster:

Avgiftsbelagd utdelning

I samband med grundutdelningen tillhandahåller Posten utdelning som avviker från dessa leveransvillkor som en avgiftsbelagd tjänst. Utdelningen sker då till en plats som fastställs i det avtal som ingåtts med kunden.

Adressändring och eftersändning

Ett separat avtal om tjänsterna kan ingås på internet, per telefon eller med en blankett som kan hämtas på Postens serviceställe.

Om kunden inte beställer den avgiftsbelagda eftersändningstjänsten, eftersänder Posten endast brev-försändelser (1:a och 2:a klass brev, maxibrev och postkort) från den gamla adress som kunden uppgett i sin anmälan om permanent adressändring till den nya adress som kunden uppgett. Den avgiftsbelagda eftersändningstjänsten omfattar eftersändning av alla adresserade postförsändelser (inklusive tidningar och brev, som inte innehåller personliga meddelanden, såsom reklambrev och paket). Avtalsvillkoren för Adressändrings- och eftersändningstjänster tillämpas på tjänsten.

Utdelning till semesterfirare

Postmottagaren kan be att postförsändelserna sänds till en semesteradress genom att avtala om tidsbestämd eftersändning av försändelserna till denna adress. Utdelningen är avgiftsfri om semesterfirarens postlåda placeras i anslutning till de åretruntbosatta personernas postlådor. Om semesterfiraren placerar postlådan på en annan plats längs utdelningsrutten eller avtalar med Posten om utdelning till någon annan plats som avviker från rutten är det fråga om en avgiftsbelagd avtalstjänst.

Avbrott i utdelningen

Kunden kan mot avgift avtala om ett avbrott i utdelningen för en tidsbestämd period som fastställs i avtalet.

Utdelning till postboxadress

Posten hyr enligt separata avtal ut postboxar på serviceställena för avhämtning av ankommande post. I postboxarna sorteras alla försändelser och deras ankomststaver oberoende av om försändelsen är försedd med postbox- eller besöksadressen. Ett undantag utgörs av expressförsändelser och andra försändelser som skall frambefordras separat till adressaten och som skall kvitteras eller deras ankomststaver som delas ut i postbox endast om deras enda angivna adress är en postboxadress. Om expressförsändelser eller försändelser som skall frambefordras separat har både postbox- och besöksadress, förs försändelserna till besöksadressen.

10. Utlämning av försändelser

Försändelser som lämnas ut utan kvittering ges på Posten till den person som på servicestället frågar efter dem, om det inte finns skäl att anta att de råkar i händerna på någon annan än adressaten.

Rekommenderade och Assurerade försändelser samt Brev med mottagningsbevis lämnas ut mot kvittering endast till adressaten eller en av denne befullmäktigad person med skriftlig fullmakt. De ovan nämnda försändelserna kan dock överlåtas från servicestället i regel endast på basis av ankomststaver eller specifik försändelsekod. Om avsändaren av en Rekommenderad försändelse, en Försändelse med mottagningsbevis eller en Assurerad försändelse begränsat utlämningen så att endast adressaten personligen får ta emot försändelsen lämnas försändelsen inte ut till en befullmäktigad person. Om adressaten inte kan hämta försändelsen, kan avsändaren göra en ändring i uppgifterna om den redan sända försändelsen med en separat avgiftsbelagd tjänst. Enligt 19 § lagen om posttjänster har Posten rätt att på överlåtelsesdokumenten för ovan nämnda försändelser anteckna adressatens fullständiga personbeteckning och den handling där den kontrollerats. Ovan nämnda uppgifter får endast antecknas på de dokument som blir hos Posten, och Posten lämnar inte ut dem.

Andra försändelser än de ovannämnda försändelserna som skall kvitteras kan även kvitteras av en person som företer ankomststavin eller av en person som på servicestället frågar efter en försändelse med en specifik försändelsekod eller av en person som anträffas på leveransadressen, såvida det inte föreligger orsak att anta att försändelsen råkar i händerna på någon annan än adressaten. När kunden frågar efter försändelsen med enbart försändelsekoden, kontrolleras alltid adressatens identitet.

Sammanslutningar och företag ansvarar själva för att de representeras endast av personer med befogenhet till detta. Vid behov kontrollerar Posten att försändelsen lämnas ut till en av företaget eller sammanslutningen anställd person eller en person som sköter dess ärenden på uppdrag. Om så önskas skall kvitteraren uppvisa fullmakt eller utredning om firmateckningsrätt. En tidsbunden fullmakt kan lagras i Postens elektroniska system.

På kvittering och utfärdande av fullmakt tillämpas dessutom bestämmelserna i den allmänna lagstiftningen. Posten ger närmare uppgifter om utlämning av försändelser i specialfall.

Adressaten skall på basis av emballaget på försändelsen som skall kvitteras avgöra om han eller hon tar emot försändelsen. Försändelsen lämnas inte ut till kunden för granskning förrän den har betalats och kvitterats, om inte avsändaren anlitat en tjänst som möjliggör kontroll av innehållet (se punkt Postförskott i Servicebilagan om inrikes godstransporttjänster). Uppburna eller redovisade postförskottsbelopp återbetalas inte.

Försändelser som skall kvitteras utomlands lämnas ut enligt adressländernas varierande bestämmelser och praxis för utlämnande i regel till adressaten, men i vissa länder även till en mellanhandsmottagare (till exempel en person som bor i samma hushåll).

Om utlämning av försändelsen försenas av orsak som beror på kunden eller adressaten, har Posten rätt att uppbära en tilläggsavgift på grundval av den tidsdebitering som fastställs i tariffen. Tilläggsavgift uppbärs dock inte av en kund som är konsument.

En intressebevakare, inklusive en minderårigs vårdnadshavare, som hämtar en rekommenderad eller assurerad försändelse eller ett brev med mottagningsbevis för sin huvudmans räkning, skall ha en fullmakt från sin huvudman. Om huvudmannen inte kan skriva, skall denne följa med intressebevakaren när försändelsen avhämtas.

11. Obeställbarhet

En postförsändelse som sannolikt är avsedd att vara personlig och som inte har kunnat lämnas ut till adressaten eller som adressaten inte har velat ta emot behandlas som obeställbar.

En obeställbar försändelse som trots Postens utredningar inte har kunnat levereras till den rätta adressaten returneras i allmänhet till avsändaren.

Posten har dock rätt att förstöra

- vanliga, öppna brev och kort som saknar avsändarens eller adressatens adressuppgifter
- försändelser som med avsändarens tillstånd får förstöras och som inte innehåller personliga meddelanden
- försändelser som har utdelats till adressaten i en postbox enligt ett postboxavtal, men som inte har avhämtats när avtalet upphör
- försändelser vars innehåll blivit förskämt
- direktreklamförsändelser och motsvarande trycksaker och kedjebrev samt tidningar, om inte något annat har avtalats mellan avsändaren och Posten
- försändelser som har skickat från ett land utanför Finland till ett annat land än Finland vars porto inte är betalt eller inte betalt till fullt belopp.

Postförsändelser som inte kan levereras till adressaten eller returneras till avsändaren på grund av bristfälliga eller felaktiga adressuppgifter, levereras omedelbart till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet för behandling. Försändelser vars porto inte är betalt eller inte betalt till fullt belopp levereras till Kommunikationsverkets postsäkringsenhet för behandling endast om adressaten har vägrat att lösa ut försändelsen och avsändarens adressuppgifter inte framgår av försändelsen.

Paketförsändelser enligt lagen om vägbefordringsavtal

Om lagen om vägbefordringsavtal tillämpar på en paketförsändelse har Posten rätt att sälja godset på ett för den till godset berättigade betryggande sätt, om paketförsändelsen inte kan överlämnas till adressaten och om inte Posten i skäligen tid har fått anvisningar av avsändaren eller om dessa anvisningar rimligen inte kan efterföljas. Posten har rätt att sälja gods även om avsändaren vägrar ta emot försändelsen eller om försändelsen inte i övrigt har kunnat returneras till avsändaren. Posten har också rätt att förstöra gods i stället för att sälja det, om en försäljning inte är möjlig eller ändamålsenlig. Posten kan sälja eller förstöra gods utan att invänta anvisningar av avsändaren, om godset förskäms eller om förvaringskostnaderna för försändelsen inte står i rimlig relation till dess värde. Försändelsens avsändare skall i mån av möjlighet i förväg informeras om att godset säljs eller förstörs.

12. Ansvar och skadeståndsskyldighet

Allmänna grunder för bestämmande av ersättningsskyldighet och skada som skall ersättas

Postens ersättningsskyldighet fastställs enligt lagen om posttjänster (313/2001) vid postförsändelser inom Finland, lagen om vägbefordringsavtal (345/1979) vid godstransporttjänster eller Världspostförbundets avtal vid internationella postförsändelser. För skada som avsändaren eller adressaten vållas genom att en försändelse försenas, försvinner eller skadas eller när ett annat fel som Posten ansvarar för uppstår, ansvarar Posten enligt det som fastställs i dessa leveransvillkor samt i servicebilagorna.

Om ersättningsyrkandet bygger på brott mot ett separat avtal om posttransport, postutdelning, postbehandling eller annat tjänst, betalas ersättningen enligt dessa leveransvillkor, om inte annat fastställs i de tjänstespecifika villkoren. De högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag fastställs i brev- och godstransportbilagorna.

Dessa villkor tillämpas även på skador av vållande. Om dock Posten eller den, vars förfarande Posten bär ansvar för, har orsakat skadan uppsåtligt eller av grov oaktsamhet, kan Posten inte åberopa grunden för befrielse från ansvar eller högsta ersättningsbelopp för den del av ansvaret som fastställs på grundval av lagen om posttjänster och lagen om vägbefordringsavtal.

Posten svarar för en assurerad och transportförsäkrad försändelse högst upp till försäkringsvärdet även i det fall att Kunden har underförsäkrat sin försändelse hos Posten. Postens ansvar kan dock inte på någon grund (t.ex. på grundval av försäkringsbolagets regressanspråk) överskrida det försäkringsvärde som meddelats till Posten. Överförsäkring berättigar aldrig till en ersättning som är högre än den faktiska och bevisliga skadan.

Ett skadestånd som fastställs på grundval av dessa leveransvillkor kan jämkas enligt vad som anses skäligt, om den skadelidande har medverkat till skadan eller om en annan omständighet som inte ingick i den skadevållande handlingen också har bidragit till skadans uppkomst.

Posten och den, vars förfarande Posten bär ansvar för, har rätt att åberopa bestämmelserna om begränsning av ansvaret och befrielse från ansvar i lagen om posttjänster, lagen om vägbefordringsavtal och dessa leveransvillkor även när ersättningsyrkandet inte grundar sig på lagen om posttjänster eller lagen om vägbefordringsavtal, om skadestånd kunde ha yrkats med stöd av dessa lagar.

Ersättningen grundar sig på de faktiska skador som uppstått. Den ersättningssökande skall kunna förete bevis på skadan som uppstått. Skadestånd betalas för sakskador och för kostnader som vållas av skadorna. Som sakskador ersätts omedelbara, direkta och materiella förluster. Med kostnader som vållas av skador avses nödvändiga och oundgängliga kostnader som föranleds av förebyggande, begränsning eller åtgärdande av en skada eller av andra motsvarande åtgärder som omedelbart hänförs till skadan. Posten ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller annan motsvarande ekonomisk skada för andra försändelser än för de inrikes brev- och paketförsändelser på vilka lagen om posttjänster tillämpas.

Utöver de ovannämnda skador för vilka skadestånd betalas, återbetalas de avgifter som Posten uppburit för transport eller någon annan tjänst i anknytning till försändelsen. Om det är möjligt att ersätta försändelserna endast delvis, återbetalas motsvarande andel av transportavgifterna.

Förutsättningen för Postens ersättningskyldighet är att en representant för Posten haft tillfälle att konstatera skadan samt att det finns synliga yttre skador på försändelserna eller det på annat sätt är möjligt att säkra sig om att skadorna uppstått när de varit på Postens ansvar. Posten ansvarar inte för skada som beror på dolt fel i varan. Ersättning utgår inte heller för varans samlarvärde, emotionella värde eller annat särskilt värde. För skydd av dylika värden tillhandahåller försäkringsbolagen transportförsäkringar med specialvillkor.

Posten befrias dock från ansvar om den kan påvisa att skadan orsakats av en omständighet som postföretaget inte kunnat undvika och vars konsekvenser det inte kunnat förhindra.

Posten är inte skadeståndsskyldig i synnerhet om skadan vållas

- a) av fel, försummelse eller annat vållande eller brott som begåtts av kunden, adressaten eller en person som agerat i deras ställe,
- b) av behandling, lastning, transport eller lossning av försändelser som kunden, en person som agerat i kundens ställe eller annan tredje part sört för,
- c) av varans naturliga benägenhet att skadas, t.ex. känslighet för vibrationer, benägenhet att brytas, läcka, självantändas, ruttna, korroderas, jäsa, avdunsta samt känslighet för kyla, värme, fukt eller motsvarande,
- d) vara som ligger på avsändarens ansvar, t. ex. värdeföremål,
- e) av förpackning eller emballage som saknas eller är bristfällig,
- f) av försändelse som ger upphov till fara eller skada,
- g) av ofullständiga uppgifter om försändelsen eller
- h) force majeure.

Posten ansvarar inte för fördröjning av en försändelse eller för andra eventuella skador, om försändelsen inte har kunnat lämnas ut till adressaten enligt dess villkor. Om returneringen av en försändelse till avsändaren p.g.a. Posten fördröjs med över 14 dagar efter utgången av förvaringstiden återbetalas de uppburna transportavgifterna.

Posten ansvarar inte för dröjsmål eller annan skada som förorsakas försändelser på grund av tullåtgärder.

Ansvar enligt lagen om posttjänster

Till den som lidit skada skall i ersättning betalas det påvisade skadebeloppet, dock högst det högsta ersättningsbelopp enligt försändelse- och skadeslag som fastställs i 20 § lagen om posttjänster.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

Ansvar enligt Världspostföreningens avtal i den internationella posttrafiken

I utrikestrafik betalas **till avsändaren** ett högsta ersättningsbelopp som fastställs på basis av Världspostföreningens avtal. **Adressaten** har dock rätt till ersättning om han eller hon mottagit en försändelse som skickats till Finland och som är skadad eller om dess innehåll är helt eller delvis stulet.

På basis av Världspostföreningens avtal betalas inte ersättning för vanliga brev, Expressbrev, Maxibrev eller försening av försändelser. Ersättning betalas för Rekommenderade och Assurerade brev samt för paket som försvunnit, stulits eller skadats, med landsspecifika undantag. Uppgifter om de länder som tar emot Assurerade brev samt om de länder som inte alls ersätter vanliga paket och ej heller tar emot Assurerade brev, erhålls hos Postens kundtjänst och på webbplatsen www.posti.fi. När rekommenderade försändelser, vanliga paket och assurerade försändelser försvinner, blir stulna eller skadade helt på grund av force majeure, för vilket ersättning inte betalas, har avsändaren rätt att få tillbaka de betalningar denne har gjort, med undantag av assurancesavgiften.

Trots att dröjsmål inte hör till de skador som ersätts, kan avsändaren från fall till fall ersättas för portot för ett Express-Expressbrev som sänts till ett land som omfattas av försändelseuppföljning och som påvisligen har försenats på ett betydande sätt.

Enligt Världspostkonventionen ansvarar Posten inte för medelbara eller indirekta skador som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller annan motsvarande ekonomisk skada.

De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna.

Ansvar enligt lagen om vägbefordringsavtal i transporttjänster

Det högsta ersättningsbelopp som betalas **till den som lidit skada** för skadad, försvunnen eller reducerad försändelse fastställs enligt de högsta ersättningsbeloppen i lagen om vägbefordringsavtal. Det högsta ersättningsbeloppet för fördröjd försändelse begränsas enligt lagen om vägbefordringsavtal till transportavgiften (fraktavgiften) för den fördröjda försändelsen. De vid respektive tidpunkt gällande högsta ersättningsbeloppen enligt försändelseslag anges i servicebilagorna. Posten ansvarar inte för medelbara eller indirekta skador som intäkts- eller vinstförlust, utebliven försäljningsvinst eller annan vinst eller annan motsvarande ekonomisk skada.

13. Anmärkning och preskription

Vid äventyr att talerätten går förlorad skall anmärkning om att en försändelse skadats framställas till Posten inom en skälig tid efter att postmottagaren har upptäckt skadan eller borde ha upptäckt den. Som en skälig tid betraktas i praktiken 14 dagar. Anmärkning om en synlig skada skall dock framställas i samband med att försändelsen tas emot, om försändelsen överlämnas personligen till postmottagaren eller dennes företrädare, som inte är konsument.

Vid äventyr att talerätten går förlorad skall avsändaren lämna en anmärkning om försvunnen eller försenad försändelse och det felaktigt redovisade postförskottet eller den uteblivna redovisningen inom en skälig tid från det att avsändaren fått uppgift om försvinnandet eller fördröjning av försändelsen eller det felaktigt redovisade postförskottet eller den uteblivna redovisningen, dock senast 30 dagar efter att försändelsen lämnats in för transport eller senast tre månader efter att postförskotts-försändelsen lämnats in för transport.

Rätten till ersättning är förverkad, om yrkandet inte framställs till Posten skriftligen **inom ett år** eller, om skadan har orsakats uppsåtligen eller av grov oaktsamhet, **inom tre år** från det att

- 1) Postens ansvar enligt punkt 6. i leveransvillkoren har upphört, om yrkandet grundar sig på att försändelsen har skadats eller dess innehåll delvis försvunnit eller att utlämnandet av försändelsen fördröjts,
- 2) avsändaren lämnat eller borde ha lämnat en anmärkning om försändelsens försvinnande, eller från det att Posten har informerat om att försändelsen försvunnit, om yrkandet grundar sig på att försändelsen försvunnit,
- 3) avsändaren lämnat eller borde ha lämnat anmärkning om felaktigt redovisat postförskott eller utebliven redovisning av postförskott, eller
- 4) tre månader gått sedan försändelsen lämnats för transport eller från försummelse av transportskyldighet eller annan uppgift i anknytning till detta, om yrkandet grundar sig på andra omständigheter än de som fastställs i punkterna 1–3.

För att utreda skadan och eventuellt få ersättning måste avsändaren enligt Världspostföreningens avtal göra en förfrågan om försändelsen inom ett halvår från det att försändelsen lämnats in för transport. Rätten till ersättning förverkas om ett skriftligt yrkande inte lämnas till Posten inom ett år från det att Posten besvarat förfrågan.

14. Rättsskyddsmedel för Postens kund

14.1 Ändringssökande hos förvaltningsmyndighet

En kund hos Posten eller annan part kan föra ett ärende som gäller Postens utdelningsplan eller postutdelning till Kommunikationsverket för avgörande. Avgörande skall sökas hos Kommunikationsverket inom sextio dagar från det att man fått kännedom om den aktuella frågan. Posten skall handleda den person som ärendet gäller. Om Posten och postmottagaren inte kommer överens om hur postlådorna skall placeras, bestämmer kommunens byggnadstillsynsmyndighet detta. Ändring i ett beslut som Kommunikationsverket och kommunens byggnadstillsynsmyndighet fattat får sökas genom besvär enligt förvaltningsprocesslagen (586/1996).

14.2 Privaträttsligt bestridande

Tvister som gäller avtalsförhållandet eller ersättningsansvar biläggs i Helsingfors tingsrätt. En konsumentkund kan väcka talan i den allmänna underrätten på sin bostadsort. En konsumentkund kan även föra sitt krav till konsumenttvistenämnden för behandling.

15. Elektronisk registrering av uppgifter som hänför sig till försändelserna och utlämnande av försändelser

Posten har rätt att registrera uppgifter för avsändare, adressater och försändelser samt för kvitterare av försändelser i det datasystem som används för kontroll av transporter. Med hjälp av försändelsens specifika försändelsekod är det möjligt att kontrollera den registrerade informationen om försändelsen, antingen genom Postens kundtjänst eller på webbplatsen www.posti.fi.

16. Övriga villkor och bestämmelser

Om ej annat avtalats eller bestämts i avtal, servicebilagor eller dessa villkor, tillämpas vid respektive tidpunkt gällande lagstiftning om posttjänster eller vägbefordringsavtal eller Världspostförningens avtal och de bestämmelser som lämnats med stöd av dem.

Av Posten ägda lastbärare (häckar, pallar, rullpallar, lådor o.d.) kan utlämnas till kunderna för Postens transporter. Kunden får använda det antal lastbärare som specificeras i avtalet i maximalt en vecka. Lastbärare kan utlämnas till kunderna för användning endast om Kunden har returnerat Postens lastbärare som denne tidigare har använt. Posten har rätt att kontrollera användningen av lastbärare och avhämta de lastbärare som inte returnerats om en vecka efter att de överlåts till kunden och fakturera en avgift enligt tariffen. Kunden ansvarar för de lastbärare denne använder och för användningen av lastbärarna. Posten har rätt att uppbära en ersättning motsvarande priset för en ny lastbärare om en lastbärare skadas, försvinner eller missbrukas. Kunden är skyldig att meddela Posten om lastbärare som denne besitter, men inte behöver.

17. Avtalets upphörande

Om inte annat fastställs separat i avtalet om tjänsten är den ömsesidiga uppsägningstiden för avtalet en månad. Posten kan säga upp avtalet omedelbart och utan uppsägningstid om kunden, även efter att kunden fått en betalningspåminnelse, inte fyller sin plikt inom en månad efter påminnelsen.

18. Leveransvilkorens giltighet

Dessa allmänna leveransvillkor träder i kraft 1.1.2010 och gäller tillsvidare. Dessa villkor ersätter Posten Finland Abp:s allmänna leveransvillkor av 1.3.2005.

Posten har rätt att ändra dessa leveransvillkor eller deras servicebilagor som utgör en väsentlig del av villkoren tillsammans eller separat på det sätt som anges i lagen om posttjänster. Om nya leveransvillkor och/eller servicebilagor informeras senast en månad innan dessa träder i kraft. Leveransvilkoren och servicebilagorna hålls till påseende och fås på Postens serviceställen.

Kundtjänst

Privatpersoner (lna/msa)

0200 27100
mån–fre 8–20, lör 9–14

Företag (lna/msa)

0200 75000
mån–fre 8–18

Transportbeställningar (lna/msa)
för avtalskunder

0200 92000
mån–fre 8–18

Internet

www.posti.fi
www.itella.fi

